

**TRAVEL AGENCY COMMISSIONER - AREA 1**

*VERÓNICA PACHECO-SANFUENTES*

110 – 3083 West 4<sup>th</sup> Avenue

Vancouver, British Columbia V6K 1R5

CANADA

---

**DECISIÓN – 22 de Enero de 2019**

Las Partes:

***Rutas Aéreas S.A.***

Códigos IATA # 77-5 0029 0 y 77-5 0043 0

Costa Rica

Representada por su Presidente y Gerente General, Sra. Jacqueline Hernández-Biascoechea

**La Agente**

vs.

***International Air Transport Association***

Global Distribution Centre

Torre Europa

Paseo de la Castellana, 95

28046 Madrid, España

Representada por la Gerente de Acreditación, Sra. Carmen Alicia Sánchez

**IATA**

---

**I. EL CASO**

La Agente solicita la anulación de las Notas de Irregularidad ("NoI") que le fueron impuestas por parte de IATA, a raíz de pagos tardíos de dos Reportes de Ventas al BSP, que tuvieron lugar en dos ocasiones, dado que, según alega, ambos incidentes se debieron a fallas incurridas por los Bancos con los cuales la Agente mantenía, al momento en que ocurrieron los hechos, relaciones comerciales. La Agente objeta la presentación de la garantía bancaria ("BG") que IATA le está exigiendo a consecuencia de ambas NoI.

La Agente alega igualmente haber solicitado en su momento la aplicación de la Regla del Error Menor ("REM"), sin embargo, la misma no ha debido haberle sido ofrecida, ya que la irregularidad que le fue impuesta no se debió a causa imputable a su falta de diligencia ni a una falta de liquidez de fondos, sino a causas que escaparon de su control y voluntad, pues ocurrieron en la entidad financiera donde los fondos estaban depositados.

La Agente envía abundantes pruebas demostrativas de las situaciones que rodearon ambos incidentes, así como de las comunicaciones intercambiadas

(lamentablemente sin éxito) entre ella y representantes de Atención al Cliente de IATA.

Protección cautelar fue solicitada por la Agente y acordada por esta Oficina, por lo cual la Agente fue temporalmente restablecida en el BSP, según fue debidamente ejecutado por parte de IATA.

## II. AUDIENCIA ORAL

Ambas Partes tuvieron amplia oportunidad de expresar sus argumentos y de promover las pruebas que consideraron pertinentes para la mejor defensa de sus derechos e intereses. Por lo que consideré innecesaria la realización de una audiencia oral (de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3 de la Resolución 820e), sin que ello haya, en modo alguno, menoscabado el derecho a la defensa ni al debido proceso de ninguna de las Partes.

## III. BREVE SÍNTESIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LA AGENTE

- Debido a una inoperancia de la plataforma de servicios en la entidad bancaria de la Agente (*Banco Lafise*), el pago del Reporte de Ventas en el BSP no pudo ser efectuado (Marzo 14, 2018);
- Al percatarse de esta inoperancia, la Agente lo comunicó inmediatamente a IATA, a través de su Portal, acompañando pruebas de lo sucedido en su Banco;
- Como respuesta a esta situación, IATA le indica solicitar la aplicación de la REM de suerte de no tener que presentar la BG en cuestión;
- En palabras de la Agente:
  - <<Sin embargo, aunque a todas luces se trató de una situación de inoperancia bancaria fuera del control de la Agencia, IATA INDUJO A ERROR A LA AGENTE al decirle que solicitara “error menor” cuando estaba diáfano aclarado que se trató de un “Bank Error” y no de falta de solvencia, insuficiencia de fondos o incumpliendo por parte de la Agente>>,
  - Esta situación ha sido el génesis y detonante de todas las acciones subsiguientes.
- A solicitud de IATA, la Agente consigna una carta explicativa de su Banco, donde éste deja claramente establecido que su plataforma confrontó

problemas y estuvo inoperante durante el período en cuestión y que los fondos depositados en dicho banco por la Agente no se pudieron transferir a tiempo;

- Esta carta formal le tomó más de cinco meses obtenerla a la Agente, debido a lo difícil que resulta en Costa Rica el tener acceso a altos funcionarios bancarios, de suerte que éstos expidan cartas en representación de las entidades financieras que representan. Por lo cual los 10 días a los que alude IATA era un plazo imposible de cumplir por parte de la Agencia, imponiendo en ella una irrazonablemente onerosa carga que cumplir<sup>1</sup>;
- No obstante, antes de esta carta formal, *<<se cursaron cartas del Banco Lafise explicando que el día de la transferencia bancaria, el error se debió a una inoperancia de su plataforma para hacer transferencias. Claramente se trató de un “bank error” que se probó ante IATA a tiempo y se ratificó con la carta enviada la semana pasada. No había razón alguna para que IATA indujera a la Agente a solicitar un error menor, que ha obrado en su perjuicio, cuando a todas luces se trató de un “bona fide bank error”>>*;
- IATA no acepta la referida carta por tardía, lo cual en decir de la Agente:
  - *<<Si IATA no hubiese cometido este error en perjuicio de la Agente, si hubiesen aceptado la evidencia que se presentó oportunamente de la inoperancia de la plataforma, no habría existido base legal ni Reglamentaria alguna para, posteriormente, solicitar una fianza, pues se trató de un error bancario, evidente y claramente fundamentado>>*;
- *<<El personal de IATA fue absolutamente intransigente sin querer entender que la Agente estaba en una posición de impotencia ante lo que se le solicitaba y en el plazo que se le solicitaba ... todo lo anterior aplica de idéntica manera al segundo alegado “incumplimiento” ocurrido el 6 de junio, el cual, al igual que el primero, se debió a un “Bank error”...>>*
- En cuanto a la segunda irregularidad, ocurrida con el *Bac Credomatic* (procesador de tarjetas de crédito en Costa Rica), la Agente consigna prueba documental emitida por el banco donde se explica que por procedimientos internos (fuera del control de la Agente), los depósitos efectuados por la Agente los días 4 y 5 de Junio de 2018 fueron retenidos y los hicieron efectivos el día 8 de junio, esto sin notificar y sin percibir a la Agente de tal situación.
- La Agente además presenta prueba de la efectiva disposición de fondos en su cuenta bancaria como para hacer frente a la totalidad del Reporte de Ventas en cuestión.

---

<sup>1</sup> Calificación con la cual esta Oficina concuerda: la carga era particularmente onerosa para la Agente poder cumplir con ella.

#### IV. BREVE SÍNTESIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR IATA

IATA, en su descargo, sostuvo cuanto sigue:

- Los pasos dados por parte de IATA son correctos, ya que la Irregularidad fue emitida siguiendo los procesos aplicables, lo mismo que la solicitud de la BG;
- *<<La Irregularidad fue aplicada como consecuencia del pago retrasado del período 20180504W ya que el día de pago era el día 6 de junio, y en tal fecha la Agente sólo había pagado parte de la deuda. El resto de la deuda se entregó el día siguiente día 7, siempre antes del período de gracia día 8, ya que de lo contrario la suspensión habría tenido ya lugar ese mismo día 8>>*;
- La Agente alegó unos errores por parte de su banco, pero *<<tras revisar la carta por ellos entregada, la misma no indicaba que hubiese habido un error por parte del banco, sino que sólo hacía mención al retraso del pago debido a una revisión de la cantidad de la transacción. Esto explicaría el retraso, pero no el hecho de que en día de pago hubiese parte de la deuda recibida y parte en retraso. Desde IATA se les requirió otra carta más aclaratoria para poder considerar la retirada de la irregularidad>>*;
- La Agente *<<quiso solicitar la regla de error menor para estar exento de entregar garantía bancaria, pero tras revisar la solicitud, IATA tuvo que rechazar la misma ya que sólo puede aplicarse 1 vez en 12 meses y ya se les había aplicado en el mes de marzo, cuando incurrieron en irregularidad debido a las ventas del período 20180301 W>>*.

#### V. CONSIDERACIONES

En el presente caso hay dos temas distintos a tratar: (i) el relativo al ofrecimiento hecho por IATA en cuanto a la aplicación de la REM cuando la Agente se vio incurso en la primera irregularidad en el mes de Marzo 2018; y, (ii) el relativo a las cartas expedidas por las dos instituciones financieras, en cuanto a los retrasos generados en las dos ocasiones que nos ocupan, a saber en Marzo y en Junio 2018, a los fines de determinar si las mismas excusan efectivamente el pago tardío o no.

De seguida analizaré cada uno de los temas en el orden mencionado *supra*:

- (i) Regla del Error Menor

Esta Oficina ha establecido en decisiones anteriores lo que debe entenderse por la REM y muy específicamente cuando ésta debiera ser ofrecida a Agentes Acreditados o no, a los fines de evitar una desinformación e inducir a un errada opción por parte de Agentes Acreditados. Tales precedentes se confirman en la presente decisión.

En efecto, aludo, entre otras, a las decisiones *Lombardi Travel vs. IATA* (Venezuela, 30 Octubre 2018) y *Eurotur vs. IATA* (Argentina, 3 de Noviembre de 2018) cuyos principios aplico al caso bajo análisis.

Tal como he indicado en reiteradas ocasiones, la REM **no** debe serle ofrecida a Agentes Acreditados simplemente por el hecho de tratarse de la primera irregularidad cometida por el Agente y éste demostrar que disponía de fondos suficientes para hacerle frente a la totalidad del Reporte de Ventas al BSP.

Es necesario que IATA analice caso por caso, a los fines de determinar si efectivamente la situación que llevó al retraso es enteramente excusable, en cuyo caso debe proceder a ANULAR, *motu proprio*, la irregularidad (“NoI”) de que se trate o referir el caso a esta Oficina para que la/el Comisionado a cargo del caso lo haga, y no simplemente ofrecer al Agente la aplicación de la REM, dejando registrada en el expediente del Agente una NoI a sabiendas que la misma no debiera permanecer en vigor y sólo ofrecer la posibilidad de no exigir la BG que tal NoI normalmente acarrearía.

En pocas palabras, la REM debe serle ofrecida a Agentes Acreditados sólo cuando efectivamente la irregularidad NO sea anulable, pero que dadas las circunstancias atenuantes del caso (a saber, por ejemplo, que el Agente dispusiese de fondos suficientes), tal irregularidad no conllevará la exigencia de la BG que la misma normalmente acarrearía.

En este caso, a juzgar por la abundante evidencia probatoria aportada por la Agente, no me queda duda que la situación que acaeció internamente en el Banco de la Agente, generando el retraso en el pago del Reporte de Ventas del BSP en el mes de Marzo de 2018 NO fue imputable a la Agente, ni fue el fruto de su negligente obrar, por tanto, considerando además la evidencia demostrativa de la suficiencia de fondos en la cuenta de la Agente para cubrir la totalidad de la remesa en cuestión, la NoI que le fue impuesta debe ser removida de su expediente, por ser la misma nula.

- (ii) Normas y pruebas admisibles para anular una NoI derivada de un pago tardío

El segundo aspecto a resolver es el relativo a las cartas expedidas por las dos instituciones financieras con las que tenía negocios la Agente, al momento en el cual ocurrieron los hechos, a saber Marzo y Junio 2018, a los fines de determinar si las mismas excusan efectivamente el pago tardío o no.

Así como respecto a la REM, esta Oficina ha establecido en casos anteriores el criterio a aplicar en situaciones de retrasos ocurridos dentro de instituciones financieras; precedentes que se confirman en esta decisión.

Según consta en los alegatos presentados por IATA, la única norma que IATA analizó, y lamentablemente lo hace repetidamente, en estas dos situaciones de retraso en las que pagos al BSP de esta Agente se vieron afectados fue la contenida en el artículo 1.7.4 de la Resolución 818g "A", este caso no fue una excepción a tal insistente comportamiento.

No obstante, si bien tal norma efectivamente regula UN (1) tipo de situación, no pretende ser exhaustivo de todas y cada una de las distintas posibilidades que en la vida real se pueden presentar y pueden generar un retraso en el pago que un Agente Acreditado haga<sup>2</sup> a favor de IATA.

En efecto, en el presente caso otras dos normas, igualmente elocuentes a la citada *supra*, guiaron mi criterio para decidir como lo he hecho.

Me refiero a las normas contenidas en el artículo 13.8 de la Resolución 818g, así como en el artículo 1.7(a) de la Resolución 818g "A", ambos contemplan otros supuestos en donde la demora en el pago es excusable y, por ende, NO genera penalidad alguna para el Agente que se encuentre en tales circunstancias.

Del análisis de la totalidad de las pruebas promovidas por ambas Partes me resulta claro que:

- (i) la Agente disponía, en ambas situaciones, de fondos suficientes para pagar la totalidad de ambos Reportes;
- (ii) en ambos casos la Agente se vio envuelta en situaciones internas del Banco que afectaron la prontitud con que las transferencias/depósitos debieron haber sido procesados (por una razón o por otra);
- (iii) tan pronto la Agente se percató de los problemas dio inmediata noticia a IATA, por un lado, y, por el otro, tan pronto la Agente fue informada de los retrasos ocurridos por parte de IATA, inmediatamente procedió a subsanar de la manera más rápida posible y saldar el faltante ocurrido en ambas remesas;
- (iv) las comunicaciones emitidas por ambas instituciones financieras dejan claro que el retraso no es imputable a la Agente.

---

<sup>2</sup> Tomado del caso *Viajes Viam vs. IATA* (Venezuela, Enero 2019), entre otros.

Todo lo cual me lleva a concluir que ambas situaciones deben ser excusadas pues no fueron producto de la falta de diligencia de la Agente, escaparon de su control y voluntad y la Agente tomó inmediatas y diligentes acciones para solventar en ambas situaciones la falta de pago completo, sin causar daños a las Aerolíneas Miembros del BSP ni poner en riesgo los fondos que de ellas son tenidos en custodia por la Agente.

## **VI. Decisión**

Habiendo analizado los argumentos y pruebas promovidas por ambas Partes, a la luz de las normas aplicables, decido cuanto sigue:

- Tanto la primera como la segunda Nota de Irregularidad impuestas a la Agente, en Marzo y en Junio 2018, respectivamente, son declaradas nulas y sin efecto alguno, por tanto, deberán ser removidas del Expediente de la Agente;
- Dada la anulación de las referidas NoI, el accesorio a ellas, como es la presentación de una garantía bancaria, ésta queda igualmente anulada siguiendo la suerte de lo principal.

Así se decide.-

Esta Decisión tiene efectos de inmediato.-

Decidido en Vancouver, a los 22 días del mes de Enero de 2019.



Se les indica a ambas Partes que disponen de los siguientes 15 días continuos para ejercer su derecho de solicitar cualquier aclaratoria o la corrección de algún error material o tipográfico que la presente requiera, tal como lo dispone el parágrafo 2.10 de la Resolución 820e. El referido plazo comenzará a correr a partir del día de hoy.

Así mismo, se les indica que transcurridos los referidos 15 días continuos (**6 de Febrero de 2019**), salvo el recibo de expresa nota en contrario de parte de ustedes, la presente decisión será publicada en la sección de acceso restringido de la página web de los Comisionados para Agencias de Viajes, cuya dirección aparece escrita al final de mi firma.

Finalmente, si luego de haber solicitado y obtenido aclaratoria o corrección de algún error material según indicado supra, alguna Parte aún considera que sus derechos han sido menoscabos por esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en la Sección 4 de la Resolución 820e y la Sección 12 de la Resolución 818g en vigor, la Parte podrá acudir al procedimiento de Arbitraje previsto en las citadas normas.